

Итоговая информация об оценке заявителями качества предоставления государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности (обратная связь)

В целях оценки контролируемыми лицами результатов оказанных услуг по лицензированию образовательной деятельности на сайте Министерства образования Пензенской области размещен «Опросник», позволяющий заявителям быстро и в максимально удобной форме ответить на вопросы о качестве предоставленной государственной услуги. В 2024 г. «Опросником» по качеству государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности воспользовались 45 образовательных организаций.

Анализ результатов проведенных опросов позволяет сделать вывод о том, что удовлетворенность заявителей результатом (положительным в 100% случаях) государственной услуги составляет 100% от числа участников опроса.

Уровень сложности получения услуги в Министерстве образования Пензенской области оценивается заявителями (по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, а оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко) на оценку 5 в 100% случаях.

Такой показатель качества получения государственной услуги как «Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде» получил оценку 4 в 70% случаях и оценку 3 в 30% (по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает полную неудовлетворённость, оценка 5 означает полную удовлетворенность).

По показателям «Информирование о статусе услуги», «Возможность записи на прием в Министерство», «Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов», «Оперативность получения результата», «Возможность получения результата в электронном виде» удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги составляет 100% от числа участников опроса.

На открытый вопрос о необходимости внесения изменений в предоставление государственной услуги 3 участника опроса считают, что заявителю должно быть представлено право оформления заявления и прилагаемых документов на бумажном носителе, что в принципе не соответствует механизму предоставления государственных услуг в электронном виде.

Всем заявителям оказана необходимая консультационная поддержка, разъяснены условия получения государственной услуги.

По результатам полученной обратной связи со стороны получателей государственной услуги Управлением по надзору и контролю в сфере образования принято решение о проведении в 2025 г. следующей работы:

1. Запланировать проведение для потенциальных получателей государственных услуг тематических семинаров с приглашением квалифицированных специалистов по вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме.

2. Сопровождать консультирование заявителей по вопросам получения государственных услуг презентациями, видеоинструкциями по подаче заявления для получения государственной услуги через портал ЕПГУ.

3. Обеспечить возможность получения пошаговой консультационной поддержки при работе заявителей непосредственно на портале ЕПГУ (телефонная связь, электронная переписка и др.).